

COMUNICOLOGÍA, TECNOLOGÍAS Y NUEVAS FORMAS DE INTERACCIÓN. NUEVOS SUJETOS, NUEVOS CONCEPTOS

Marta Rizo García

Universidad Autónoma de la Ciudad de México (México)

mrizog@yahoo.com

Resumen

La comunicación, como proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales, adopta hoy nuevas formas, nuevas plataformas de desarrollo. La sociedad y la cultura deben su existencia a la comunicación, de ahí que sea en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifieste la cultura como principio organizador de la experiencia humana. ¿Cómo afecta la interacción mediada por computadora a la experiencia de los sujetos en la actualidad? ¿Qué tanto está relegando la interacción mediada por computadora a otros tipos de relación interpersonal? Partiendo de las ideas anteriores, se presentan algunas reflexiones conceptuales en torno a las nuevas modalidades de interacción que permiten las nuevas tecnologías en la actual sociedad del conocimiento o sociedad de la comunicación.

Palabras clave: Comunicología – Interacción – Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación - Sociedad de Información - Sociedad de Comunicación - Cibercultura.

La comunicación y la interacción como fundamentos de la vida social

En sus acepciones más antiguas, el término comunicación hacía referencia a la comunión, la unión, la puesta en relación y el compartir algo. Esta definición, sin duda alguna, se aleja del asociar la comunicación casi automáticamente a la transmisión de información a través de un vehículo técnico: los medios masivos. Si las primeras definiciones de comunicación apuntaban a esa dimensión más interpersonal, más relacional, en la actualidad parece que estas aproximaciones quedaron atrás y no son casi tomadas en cuenta en la reflexión comunicológica. Es por ello que nos parece pertinente iniciar este primer momento con una reflexión extensa acerca de la comunicación como interacción. Es sabido que la comunicación puede entenderse como la interacción mediante la que gran parte de los seres vivos acoplan sus conductas frente al entorno. También se ha concebido a la comunicación como el propio sistema de transmisión de mensajes o informaciones, entre personas físicas o sociales, o de una de éstas a una población, a través de medios personalizados o de masas, mediante un código de signos también convenido o fijado de forma arbitraria. Y más aún, el concepto de comunicación también comprende al sector económico que aglutina las industrias de la información, de la publicidad, y de servicios de comunicación no publicitaria para empresas e instituciones. Estas tres acepciones ponen en evidencia que nos encontramos, sin duda alguna, ante un término polisémico.

Dentro de este abanico de posibilidades, abogamos por una definición general que entiende la comunicación como proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales. Desde este enfoque, hablar de comunicación supone acercarse al mundo de las relaciones humanas, de los vínculos establecidos y por establecer, de los diálogos hechos conflicto y de los monólogos que algún día devendrán diálogo. La comunicación es la base de toda interacción social, y como tal, es el principio básico de la sociedad.

La sociedad y la cultura, por tanto, deben su existencia a la comunicación. Es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifiesta la cultura como principio organizador de la experiencia humana. En este sentido, la vida social puede ser entendida como “organización de las relaciones comunicativas establecidas en el seno de los colectivos humanos y entre éstos y su entorno” (1). De alguna manera, este enfoque propone “imaginar el tejido social como una trama de interacciones” (2).

La comprensión de la comunicación como telón de fondo de toda actividad humana se fundamenta en una perspectiva de corte sistémico. La actividad humana se constituye en social, y como tal, persigue o implica objetivos sociales. Como reguladora de las relaciones humanas, la comunicación debe entenderse, por lo tanto, como base de toda interacción social. Y es más, plantear la comunicación desde el punto de vista sistémico implica

considerarla como un conjunto de elementos en interacción donde toda modificación de uno de ellos altera o afecta las relaciones entre otros elementos. O visto desde otro ángulo, el estudio de la comunicación desde un enfoque sistémico parte de la necesidad de un análisis de carácter holístico que ponga atención en el contexto de la situación. En palabras de Mucchielli (3), “una acción, una comunicación, es decir, una interacción, si se analiza por sí misma carece de sentido”, por lo que un individuo y sus acciones “no se pueden analizar más que en el sistema en el que se realizan”.

Interacción social e interacción comunicativa

En términos generales, la interacción puede ser entendida como la acción recíproca entre dos o más agentes. Y yendo más allá, al margen de quién o qué inicie el proceso de interacción, lo que interesa destacar es que el resultado es siempre la modificación de los estados de los participantes. No en balde, el concepto de interacción social se ha erigido como básico para las ciencias sociales y humanas, y ha permitido un avance muy destacado en campos del conocimiento como la psicología social, entre otros. En este marco, el término de interacción hace referencia, antes que nada, a la emergencia de una nueva perspectiva epistemológica, ya que los procesos de comunicación entre seres humanos pasan a ocupar un lugar central para la comprensión de los fenómenos sociales. Todo esto se relaciona con la comprensión de la persona como un ser social, un ser que sólo puede desarrollarse como ente de la sociedad a través de la comunicación con sus semejantes.

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. Así, la comunicación es fundamental en toda relación social, es el mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas. Y con ella, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman lo que denominamos sociedad. Esto equivale a decir que toda interacción se fundamenta en una relación de comunicación. Cicourel toma la noción de “esquema común de referencia” de Alfred Schütz (1974) para definir toda situación de interacción social. Según el autor, “a partir de los procesos interpretativos los actores pueden comprender diferentes acciones comunicativas, reconocer las significaciones y las estructuras subyacentes de las acciones comunicativas, asociar las reglas normativas generales a las escenas de interacción vividas por medio del conocimiento socialmente distribuido, desglosar la interacción en secuencias” (4). Los elementos simbólicos son los que nos permiten hablar de la interacción social. Y dado que toda interacción social se fundamenta en la comunicación, es pertinente hablar de interacción comunicativa. Esta última la comprendemos como un proceso de organización discursiva entre sujetos que, mediante el lenguaje, actúan en un proceso de constante afectación recíproca.

En este marco de reflexión, debemos entender a la comunicación como un modo de acción, esto es, como un modo de interacción entre personas, grupos y colectivos sociales que forman “comunidades”. Así, las modalidades específicas de la interacción se erigen como la trama constitutiva de lo social. De ahí que se puedan usar como sinónimos los términos de interacción comunicativa e interacción social.

El enfoque sistémico nos ofrece un punto de partida interesante para abordar el significado del concepto de interacción, y su vinculación con los procesos de comunicación interpersonal. Ya desde la Escuela de Palo Alto se intentó dar cuenta de las situaciones globales de interacción de las que participa el ser humano. Desde esta perspectiva, la comunicación fue estudiada como proceso permanente, no como situación estática susceptible de ser capturada de forma fija. Los investigadores de la Escuela de Palo Alto, procedentes de disciplinas como la antropología, la matemática y la psiquiatría, entre otras, fundamentaron sus aportaciones en tres hipótesis previas: la primera se refiere a que la esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción; la segunda apunta a que todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo, por lo cual es imposible no comunicar; y la tercera y última, más concretada en el terreno de estudios psicológicos, afirma que los trastornos psíquicos reflejan perturbaciones de la comunicación. La principal aportación de esta corriente de estudio es que “el concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente” (5). En este sentido, se rompe con la visión unidireccional de la comunicación y se abren las posibilidades para comprender el fenómeno desde una óptica circular.

Es también necesario hacer referencia a las aportaciones de las Escuelas del Interaccionismo Simbólico. Sus postulados fundamentales convergen en el énfasis dado a la naturaleza simbólica de la vida social. El análisis de la interacción entre el actor y el mundo parte de una concepción de ambos elementos como procesos dinámicos y no como estructuras estáticas. Así entonces, se asigna una importancia enorme a la capacidad del actor para

interpretar el mundo social y para actuar en él. Uno de los conceptos de mayor importancia dentro de esta corriente fue el de *self*, propuesto por George Herbert Mead (1968). En términos generales, el *self* ("sí mismo") se refiere a la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto, y por tanto, tiene la peculiar capacidad de ser tanto sujeto como objeto, y presupone un proceso social: la comunicación entre los seres humanos. Por otra parte, de Erving Goffman (1969) se puede retomar, sobre todo, su enfoque dramático de la vida cotidiana, y específicamente su conceptualización del "ritual", alejado de lo extraordinario y comprendido como parte constitutiva de la vida diaria del ser humano. Para el autor, la urdimbre de la vida cotidiana está conformada por ritualizaciones que ordenan nuestros actos, por lo que podemos ver a los rituales como manifestaciones de la cultura encarnada, incorporada, interiorizada. Las personas actúan tras una "máscara expresiva" -una "cara social", dice Goffman (1969)-, que les ha sido prestada y atribuida por la sociedad, y que les será retirada si no se comportan del modo que resulte digno de ella. En este sentido, los individuos actúan en la escena cambiante de la vida cotidiana tratando de presentar en todo momento una imagen convincente y positiva de sí mismos según la naturaleza de la escena presentada y las expectativas de los interlocutores.

Lo dicho hasta el momento nos permite considerar a la interacción como base de la comunicación, y ésta, a su vez, como principio fundamental de existencia de lo social. Siguiendo a Jesús Galindo (2001), "la comunicación no sólo es una necesidad emergente, sino un estilo de vida, una cosmovisión, el corazón de la sociabilidad (...) La comunicación es efecto de un contexto ecológico de posibilidad, donde las diferencias se encuentran, pueden ponerse en contacto y establecer una estrategia para vincularse cooperando, coordinando, correpresentando" (6). La comunicación es, antes que nada, vínculo, relación.

Comunicación e interacción en los nuevos contextos tecnológicos

Las líneas anteriores presentan una exploración de corte teórico-conceptual en torno al concepto de Interacción, fundamental para la recuperación del significado original de la comunicación. En la actualidad, con el auge de las nuevas tecnologías de información y comunicación, vivimos una suerte de revolución sociocultural que permite la creación y consolidación de nuevas modalidades de comunicación y, por tanto, de interacción. Precisamente, este ámbito está siendo uno de los más estudiados desde el campo académico de la comunicación. También las ciencias de la educación están aportando multitud de estudios al respecto, al interesarse por las nuevas estrategias de enseñanza-aprendizaje que promueven las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Existe, sin embargo, un discurso "anti-tecnología", según el cual los nuevos ambientes tecnológicos perjudican los vínculos y las relaciones sociales. Sin ánimos de considerar vacío tal debate, creemos que esta visión apocalíptica acerca de las nuevas tecnologías de información y comunicación es un discurso cerrado, "ciego" ante las nuevas posibilidades de interacción que ofrecen estas nuevas plataformas de comunicación. El caso de los jóvenes es, quizás, el que más debate está generando. Existen muchas afirmaciones que señalan las desventajas e inconvenientes de que los jóvenes pasen varias horas al día conectados a Internet. Ésta es una práctica que no es ni buena ni mala en sí misma. La reflexión debe situarse en el terreno del aumento de las posibilidades de comunicación e interacción; los jóvenes encuentran en las nuevas tecnologías de información y comunicación una nueva forma de establecer relaciones sociales con pares, con sujetos cercanos o lejanos en el espacio, con quienes interactúan y llegan a establecer vínculos más que duraderos. Si nuestra óptica es optimista, debemos ser capaces de ver en estas posibilidades la gestación de una nueva forma de organización social y cultural.

En cualquier caso, sea optimista (integrada) o pesimista (apocalíptica) la postura que adoptemos al mirar las nuevas tecnologías, éstas están estableciendo sin duda alguna transformaciones notables en nuestras ecologías cotidianas. Edgar Gómez *et al.* (2004) habla de la tecnologización de los espacios cotidianos y de la virtualización de los espacios privados. Ambos son efectos producidos por los diversos usos y apropiaciones de las nuevas tecnologías por parte de los sujetos.

Hablar de interacciones en los contextos tecnológicos implica hablar de lo que se ha denominado "Comunicación mediada por computadora" (CMC). La mayoría de los autores que abordan el tema reconocen que este tipo de comunicación genera una realidad construida mediante la interacción entre personas, e incluso entre personas y máquinas: "las personas (reales) se comunican mediante dispositivos tecnológicos (computadoras, celulares, etc.) lo que permite que se genere un espacio (virtual). Ahora bien, las consecuencias, las relaciones, los diálogos y los sentimientos, se interiorizarán en cada una de las personas, es decir, se regresa al punto en donde la realidad existe" (7). El debate entorno a si las interacciones son o no reales parece zanjarse: la interacción existe, la

experimentamos, es real; lo que cambia es el soporte de la misma, muy distinto a la comunicación cara a cara. En este sentido, podemos considerar que la CMC es un espacio social de interacción.

En el siguiente apartado se presenta un breve apunte acerca del papel de la interacción en estos nuevos contextos tecnológicos en la construcción de nuevos sujetos sociales y nuevos tipos de sociedades.

Para cerrar: hacia la comunidad de comunicación

¿Son las nuevas tecnologías de información y comunicación indicadores del surgimiento y consolidación de una nueva sociedad de comunicación? ¿Qué papel juega la interacción mediada por computadora en el avance de esta sociedad? Para responder o al menos tratar de reflexionar en torno a estas interrogantes, es importante primero revisar los significados de expresiones como Sociedad de Información y Sociedad de Comunicación. Seguimos, para ello, la tipología propuesta por Jesús Galindo (2001), quien distingue entre: comunidad de comunicación, sociedad de información, sociedad de comunicación y comunidad de comunicación. Esta tipología va de lo más cerrado a lo más abierto, de lo vertical a lo horizontal y reticular. Nos centramos, específicamente, en el tránsito de la sociedad de la información a la sociedad de la comunicación, hasta la llegada de la comunidad de comunicación. La primera parece ser más vertical; en ella existe un único centro generador de discursos, de información, y una multitud de receptores. La sociedad de comunicación, sin embargo, se caracteriza por la diversidad de sistemas de información, por la apertura, por una mayor horizontalidad tanto en la generación como en la recepción de discursos.

Con la llegada de las nuevas tecnologías, concretamente el Internet, todo cambia. La sociedad de comunicación cede el paso a múltiples comunidades de comunicación, independientes, simultáneamente generadoras y receptoras de información, formadas por grupos de sujetos pares, que se comunican e interactúan de forma reticular, sin centro, sin imposiciones. Siguiendo a Galindo (2001), en estas comunidades, "la comunicación no sólo es una necesidad emergente, como en caso anterior, sino un estilo de vida, una cosmovisión, el corazón de la sociabilidad. Los sistemas de información son múltiples y en mutación constante, lo único que permite el equilibrio ecológico es el poder de los sistemas de comunicación, la fuerza y densidad de la cultura de comunicación, el hábito de convivencia entre distintos".

Notas

- (1) Moreno, 1988: 14.
- (2) Galindo, 1997.
- (3) Mucchielli, 1998: 42.
- (4) Cicourel, 1979: 13.
- (5) Bateson y Ruesch, 1984.
- (6) Jesús Galindo, 2001.
- (7) Gómez, *et al.*, 2004.

Bibliografía

- Bateson, G. y Ruesch, J. (1984) *Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría*, Paidós, Barcelona.
- Cicourel, A. (1979) *La Sociologie Cognitive*, Presses Universitaires de France, París.
- Galindo, Jesús (1997) "Fronteras de la comunicación. Preguntas y comentarios", artículo en línea, disponible en <http://www.geocities.com/arewara/arewara.htm> (Fecha de consulta: agosto de 2006).
- Galindo, Jesús (2001) "De la sociedad de información a la comunidad de comunicación. La cibercultura en evolución a través de la vida social de las tecnologías de información y comunicación", artículo en línea, disponible en <http://www.geocities.com/arewara/arewara.htm> (Fecha de consulta: agosto de 2006).
- Goffman, Erving (1969) *The Presentation of Self in Everyday Life*, Harmondsworth, Penguin (Traducción al español: *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, 1972 y 2001).
- Gómez, Edgar (et al.) (2004) "Apuntes sobre la realidad como marco teórico para el estudio de la Comunicación Mediada por Computadora". Ponencia presentada en el Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (ALAIC), La Plata (Argentina), octubre de 2004. Artículo en línea, disponible en [http://www.sociedaddelainformacionycibercultura.org.mx/congreso/ApuntesparaALAIC\(Edgar\).rtf](http://www.sociedaddelainformacionycibercultura.org.mx/congreso/ApuntesparaALAIC(Edgar).rtf) (Fecha de

consulta: septiembre de 2006).

Mead, George H. (1934) *Mind, Self and Society*, University of Chicago Press, Chicago. (Traducción al español: *Espíritu, persona y sociedad*, Paidós, Buenos Aires, 1968).

Moreno, Amparo (1988) *La otra 'Política' de Aristóteles*, Icaria, Barcelona.

Mucchielli, Alex (1998) *Psicología de la comunicación*, Paidós, Barcelona.

Rizo García, Marta (2006) "La intersubjetividad y la vida cotidiana como objetos de estudio de la ciencia de la comunicación. Exploraciones teóricas y abordajes empíricos", en Rebeil Corella, María Antonieta (ed.) (2006) *XIII Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC*, CONEICC, Universidad Anáhuac, Universidad Autónoma de Coahuila, UIA-México, UIA-León, México, pp. 85-104.

Rizo García, Marta (2006) "La interacción y la comunicación desde los enfoques de la Psicología Social y la Sociología Fenomenológica. Breve exploración teórica". En *Anàlisi. Quaderns de Comunicació i Cultura*, núm. 33, 2006, pp. 45-62. Revista del Departament de Periodisme i Ciències de la Comunicació, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona (España). Artículo disponible en <http://ddd.uab.es/pub/analisi/02112175n33p45.pdf>

Schutz, Alfred (1974) *Estudios sobre teoría social*, Amorrortu, Buenos Aires.

Watzlawick, Paul (et al.) (1971) *Teoría de la comunicación humana*, Tiempo contemporáneo, Buenos Aires.